

STAGE

LITIGES BANCAIRES

*** Nouveau programme 2025 ***

LES OBJECTIFS

- Aborder un litige bancaire de façon appropriée, en se posant les bonnes questions
- Disposer d'une méthode de traitement des litiges bancaires
- Utiliser les règles issues du code civil, du code monétaire et financier, du code conso, de la jurisprudence pour traiter les litiges les plus fréquents
- Rédiger un courrier argumenté pour faire valoir les droits du consommateur

POUR QUI ?

Conseillers litiges.

Prérequis

Découvrir l'UFC-Que Choisir pour les bénévoles ayant moins de 2 ans d'ancienneté et Initiation au Traitement des Litiges (ITL).

S'être familiarisé avec les litiges bancaires aux côtés d'un conseiller litiges.

LE PROGRAMME

Après un rappel des droits et obligations de la banque et du client, la formation prendra la forme d'une étude de 4 cas pratiques.

L'arnaque aux faux conseillers bancaires

L'arnaque aux virements et faux RIB

La fraude à la carte bancaire

Le crédit affecté

La formation se conclura par des conseils de prévention pour déjouer les principales arnaques.

LES MODALITÉS

1 jour en présentiel.

Groupe de 8 à 12 personnes.

LES +

Une alternance d'exposés et de cas pratiques.

Une formation animée par des juristes spécialisés.